

Assistentin työn tulevaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa

Kaija Lehterikorpi

Tekijä(t) Kaija Lehterikorpi	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Assistentin työn tulevaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 3
<p>Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö käsittelee assistentin työn tulevaisuuden kuvaa ja digitalisaatiota. Tutkimuksen tietoperustassa esitellään tiivistetysti assistenttityön historiaa, nykypäivää ja luodaan kuvaa tulevaisuuden assistentista. Lisäksi käsitellään yleisesti digitalisaatiota, sen historiaa ja vaikutuksia nykypäivään sekä tulevaisuuden yhteiskuntaan. Työelämä on murroksessa ja useiden ammattien ennustetaan katoavan robottien, keinoälyn ja automatisaation korvatessa ihmisen. Katoavien ammattien listan kärkipäässä ovat myös kirjanpitäjät, taloushallinnon työntekijät sekä assistentit. Ammattien kadotessa uusia tulee tilalle, tai toimenkuvat muuttuvat.</p> <p>Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa on teemahaastattelujen avulla kartoitettu assistentin työnkuvan muutosta tietotekniikan yleistyttyä 1980 – luvulta tähän päivään. Kaikki haastateltavat ovat työskennelleet kyseisenä ajanjaksona yhtäjaksoisesti sihteereinä ja/tai assistenteina. Haastattelujen tarkoitus oli luoda kuva työvälineiden, työympäristön ja työnkuvan muutoksesta tietotekniikan yleistyessä toimistoissa. Haastatteluissa haluttiin myös luoda kuvaa assistenttien roolista uuden tekniikan käyttäjinä sekä heidän asenteistaan digitalisaatiota kohtaan. Lisäksi haluttiin esitellä assistenttien oma arvio tulevaisuuden työnkuvastaan.</p> <p>Empiirisessä osiossa kerrotaan haastattelujen toteutuksesta sekä esitetään tiivistelmät haastatteluista. Aineiston perusteella on luotu yhteenveto vastauksista. Yksi haastattelu toteutettiin kasvokkain, yksi sähköpostilla ja kolme muuta puhelinhaastatteluina. Vastauksista ilmeni että yrityksissä juuri sihteerit ja assistentit ovat niitä henkilöitä jotka ensimmäisenä ottivat ja ottavat edelleen haltuun uuden teknologian. Lisäksi haastatteluissa näkyi vahvasti haastateltujen teknologiamyönteisyys ja avoimuus uutta kohtaan.</p> <p>Lopuksi opinnäytetyössä on pohdintaa, johtopäätöksiä ja prosessin arviointia. Haastattelemani assistentit olivat hyvin positiivisia tulevaisuuden suhteen, eivätkä he nähneet oman työnsä olevan uhattuna uuden teknologian edessä, ennemminkin he kokivat työnkuvansa olevan muutoksessa. Sihteereistä ja assistenteista muokkaantuu todennäköisesti yhä enemmän asiantuntijaosaajia jotka hallitsevat yhä laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin yrityksen asiat. Haastateltavat näkivät teknologian enemmän helpottavan kuin hankaloittavan työtänsä.</p>	
Asiasanat Assistentin työ, tulevaisuus, digitalisaatio, työnkuvan muutos	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Assistentin työ	3
2.1	Historiaa.....	3
2.2	Assistentti tänään.....	5
3	Työn ja yhteiskunnan tulevaisuus.....	6
3.1	Digitalisaation vaikutukset työelämään.....	7
3.2	Esimerkkinä tilitoimistojen ja verohallinnon digitalisoituminen	9
4	Assistentin tulevaisuus.....	11
5	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteuttaminen	12
5.1	Haastattelun toteutus	12
5.2	Tiivistelmä haastatteluista	13
5.3	Vastausten luotettavuus ja tulosten analysointi	19
6	Pohdinta.....	22
6.1	Prosessin arviointi.....	22
6.2	Johtopäätökset.....	24
	Lähteet	26
	Liitteet.....	29
	Liite 1. Haastattelurunko.....	29
	Liite 2. Esimerkki haastattelusta	31

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda kuva tulevaisuuden työelämästä ja assistentista. Viimeisten vuosikymmenien aikana työnkuvassa ja työvälineissä on tapahtunut digitalisaation myötä suuri muutos. Uudet ohjelmat nopeuttavat ja tehostavat työtä, assistentti ei ole enää vain puhtaaksikirjoittaja tai arkistoiija, ja monen sihteerin työt tekee nyt yksi henkilö jolta odotetaan sekä moniosaamista että joustavuutta. Digitaalisuuden tuoma muutos ei koske vain assistentteja, vaan koko yhteiskunnan rakennetta ja työtä. Tulevaisuuden tutkijoista löytyy selvästi kaksi koulukuntaa: toinen uskoo teknologian vapauttavan ihmisen kun koneet tekevät raskaat työt. He uskovat että muuta työtä ilmestyy entisten tilalle ja kaikki hyötyvät. Pessimistisempi koulukunta ennustaa että palkkatyö vähenee ja hyvin palkattua työtä jää vain pienelle eliitille, tuloerot kasvavat ja vain superyksilöt selviytyvät. Tarkoitukseni tässä opinnäytetyössä on avata näitä näkemyksiä ja selvittää assistentin roolia tulevaisuuden organisaatiossa ja yhteiskunnassa

Kyseessä on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Aineistoa olen kerännyt teemahaastatteluilla. Haastattelujen tarkoituksena oli kerätä kokemuseräistä tietoa pitkään alalla työskennelleiltä assistenteilta. Haastattelujen perusteella pyrin luomaan kuvaa assistentin työstä ennen, nyt ja tulevaisuudessa. Vaikka sihteereitä ja assistentteja on ollut toimistoissa aina, halusin rajata tutkimukseni assistentin työstä ja sen muutoksesta 1980 – luvulta tähän päivään. Haastattelemani henkilöt ovat tulleet työelämään 80-luvulla, jolloin toimistotyössä alkoi uuden teknologian aikakausi. Tietokone on sanana tullut ihmisten tietoisuuteen jo 1960 - luvun puolivälissä mutta niiden yleistymisen toimistoihin vei vielä muutaman vuosikymmenen.

Taustaksi olen lukenut digitalisaatiota, tulevaisuutta ja työn muuttumista käsittelevää kirjallisuutta sekä seurannut tämänhetkistä keskustelua mediassa.

Määrittelen seuraavaksi muutamia käsitteitä joita käytän tässä opinnäytetyössä. Suorat lainaukset ovat englanniksi, sillä aiheesta löytyy vielä suhteellisen vähän suomenkielistä aineistoa.

Digitalisaatiolla ja digitalisoitumisella tarkoitetaan kaikenlaisen informaation siirtymistä sähköiseen muotoon. Englanninkielen termi digitization (myös digitisation) on määritelty sanakirjassa seuraavasti

“The conversion of text, pictures, or sound into a digital form that can be processed by a computer.” (Oxforddictionaries¹)

Robotista puhuessani kyseessä on kone, joka pystyy suorittamaan itsenäisesti siihen ohjelmoituja tehtäväsarjoja. Sanakirjassa robotti määritelmä on

“machine capable of carrying out a complex series of actions automatically, especially one programmable by a computer. (Oxforddictionaries²)

Teko- tai keinoälyllä tarkoitetaan tietokoneohjelmaa joka pystyy niin sanottua inhimillistä älykkyyttä vaativiin toimintoihin. Esimerkiksi IBM:n luoma Watson on muun muassa voittanut ihmisen tietokilpailussa, toiminut lääkärin apulaisena ja tehnyt elokuva trailerin joka on katsottavissa Youtubessa. (Youtube 2016)

Artificial intelligence - The theory and development of computer systems able to perform tasks normally requiring human intelligence, such as visual perception, speech recognition, decision-making, and translation between languages. (Oxforddictionaries³)

Tässä opinnäytetyössä käytän rinnakkain termejä sihteeri ja assistentti. Osa assistenteista ei tahdo tulla kutsutuksi sihteeri nimikkeellä. Paneudun historia osiossa myös sihteeri nimikkeen alkuperään ja siihen liittyviin mielikuviin sekä niiden syntyyn.

Haastattelut on toteutettu kevään ja syksyn 2017 aikana. Halusin haastatella alalla pitkään työskennelleitä assistentteja ja kuulla heidän mielipiteitään työelämän muutoksesta teknologian myötä. En halunnut tehdä määrällistä tutkimusta, sillä tarkoitukseni oli enemminkin kerätä tietoa ja kuulla kokemuksia näiltä oman alansa erikoisasiantuntijoilta. Kyseessä on siis osittain myös narratiivinen tutkimus.

2 Assistentin työ

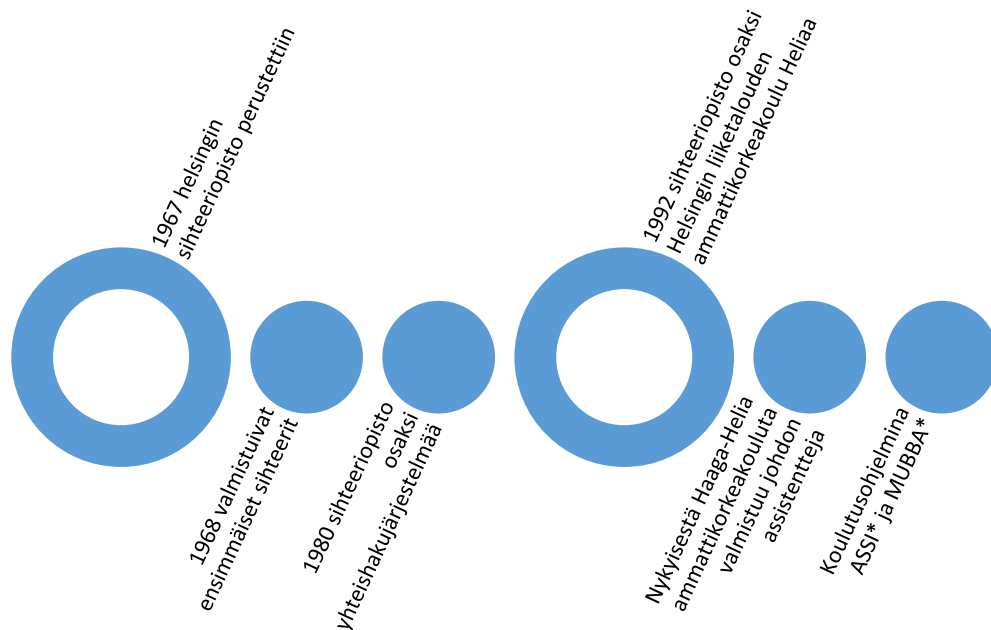
2.1 Historiaa

Assistentti on ollut aina avainasemassa yrityksen toiminnassa. Ensimmäisten sihteerien valmistuttua Sihteeriopistosta 1968 he ovat kantaneet kahvia, kirjoittaneet puhtaaksi, hoitaneet johtajien kalentereita, tiedottaneet, järjestäneet kokouksia ja toimineet yhteyshenkilöinä yrityksessä siitä lähtien kun yrityksiä on ollut. Loppujen lopuksi sihteerin tai assistentin syvin olemus on säilynyt samana tähän päivään saakka. Assistentti on ollut ja tulee tulevaisuudessakin olemaan luottohenkilö, organisoiija, auttaja, ongelmanratkaisija sekä yhteyshenkilö.

Haluan tässä historia katsauksessa avata assistentin työtehtävien ja välineiden lisäksi myös assistentin toimenkuvan historiaa sekä sihteeereihin ja assistentteihin liittyviä mielikuvia ennen ja nyt. Ajatus sihteeristä kahvia keittävänä toimiston hengettärenä määrittää edelleen jossain määrin assistentteja ja heihin liittyviä ajatuksia. Moni assistentti muun muassa ei halua käyttää itsestään nimitystä sihteerin nimenomaan siihen liitettävien mielikuvien vuoksi.

Suomessa ensimmäiset sihteerit valmistuivat vuonna 1968 vuotta aikaisemmin perustetusta Helsingin Sihteeriopistosta. 1980 Helsingin Sihteeriopisto tuli osaksi yhteishakujärjestelmää ja 1992 Sihteeriopisto yhdistyi Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Helian kanssa. Helsingin Sihteeriopiston lakkauttamisen jälkeen jäi historiaan myös HSO sihteerin – nimike. Nykyään Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmista (ASSI = Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma ja MUBBA = Degree Programme for Multilingual Management Assistants) valmistuu tradenomeja. (AitoHSO 2017)

Vuonna 2017, eli tämän opinnäytetyön valmistumisvuonna, vietetään assistenttikoulutuksen 50-vuotisjuhlavuotta.



Kuvio 1. Assistenttikoulutuksen historia

1980-luvun lopulla alkoi puhe toimistotyön muutoksesta kun uudet laitteet tulivat markkinoille ja yrityksiin. Työ tehostui. Yhteiskunnallinen keskustelu kuulosti yllättävän paljon samankaltaiselta kuin tänä päivänä. Puhuttiin kiireestä, yksinäisyydestä ja jaksamisesta.

"Nykyvuosille näyttää olevan tyypillistä se, että yhä useammat ihmiset tuntevat vie rautta ja ulkopuolisuutta kaiken sen nopearytmisen elämän keskellä, jonka runsau teen kuuluvat esimerkiksi tehokas työympäristö ihmissuhteineen, viestintä välinei neen ja niin sanottu elintaso erilaisine symboleineen" (Vankkuri s14)

Kai Vankkuri haastatteli 239 sihteeriä ja keräsi heidän kokemuksensa kirjaan. Kirjassa Maija-Liisa niminen sihteeri kertoo kiireen lisääntymisestä ja siitä kuinka on yhä vähemmän aikaa hoitaa työpaikan henkilösuhteita. Samassa kirjassa puhutaan teknologian vaa roista ja vaikutuksista. Teknologia paransi rutiineja ja nopeutti monia toimiston tehtäviä. Samaan aikaan Vankkuri puhuu sihteerin tehtävien muuttuvan "komplisoituun suuntaan" s. 19. Tällä hän tarkoittaa tilannetta jossa sihteeri hoitaa aikaisemman yhden tehtävänsä sijasta monia rinnakkaisia töitä. (Vankkuri s. 19)

Samaan aikaan toimenkuvan lisäksi alkoivat muuttua myös asenteet. Vankkuri kirjoittaa kirjassaan kuinka hänen mielestään sihteerin velvollisuus ei ole olla ”kuuliainen” esimiehelleen, vaan työparin tasavertainen toinen osa puoli. Hänen mielestään sihteereissä on paljon tieto-taitoa ja energiaa, joka tulisi hyödyntää ja antaa sihteereille yhä vaativampia töitä ja myös mahdollisuuksia edetä uralla. s194

2.2 Assistentti tänään

Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta valmistuvat assistentit työllistyvät johdon assistentti-työn lisäksi hyvin moninaisiin eri tehtäviin markkinoinnin, henkilöstöhallinnon, viestinnän, juridiikan, tapahtumanjärjestämisen ja taloushallinnon alalla. Tradenomi, HSO sekä HSO-sihteerien ammattijärjestö Aito HSO ry:n jäseniä on tällä hetkellä noin 2600. Jäsenet toimivat sihteereinä ja assistentteina hyvin erilaisissa tehtävissä. Tällä hetkellä jäsenet edustavat yli kolmea sataa eri tehtävänimikettä. Suurin osa jäsenistä työskentelee yksityisellä sektorilla, noin 13 prosenttia valtiolla ja loput kuntien palveluksessa. (Aito HSO ry 2017)

21.9.2017 Neljän suurimman työpaikkailmoituksia välittävän yrityksen verkkosivuilta löytyi yli kaksisataa erilaista avointa assistentin työpaikkailmoitusta. Toimenkuvia oli monenlaisia mutta kaikkia ilmoituksia yhdisti vaatimuksissa oma-aloitteisuus ja järjestelmällisyys. Ilmoituksissa etsittiin muun muassa IT-assistentteja, HR-assistentteja, kehittäjiä, taloushallinnon assistentteja, toimistosihhteereitä, johdon sihteereitä, projekti- sekä myyntiassistentteja. Tämän päivän assistentti voi toimia monella alalla ja monessa roolissa.

Yleisimpiä tehtäviä vielä tänäkin päivänä on kalenterin hallinta, erilaiset matka- kokous ja tapahtumajärjestelyt sekä taloushallinnon tehtävät ja ”yleisenä tietotoimistona toimiminen”.

Yksi pysyvä asia assistentin ammatissa on aina ollut oma-aloitteisuus ja niin sanottu ”tyhjästä nyhjäisy”. Assistentin ammatissa muuttumattomana on säilynyt kielitaito, kirjoitustaito, tapatietous, uuden oppiminen, tilannetaju, viestintä- ja organisaatiotaidot. Tuuli Tukiainen vertaa työelämää hämähäkin seittiin, jossa assistentti on keskustassa ja pitää kädessään kaikkia lankoja. Hän saa eniten tietoa, mutta häneltä sitä myös eniten pyydetään. (Assistenttikoulutus 50, 2017)

3 Työn ja yhteiskunnan tulevaisuus

Teknologia on kehittynyt huimaa vauhtia. Vielä 1980 – luvulla katsoimme mustavalkotelevisiosta kahta kanavaa, autopuhelimet ja tietokoneet tekivät tuloaan. Tänä päivänä lähes jokainen suomalainen omistaa tietokoneen ja älypuhelimien. Ilman sähköpostia on vaikea tulla toimeen. Teknologia on kehittynyt viime vuosina hurjaa vauhtia ja raivannut tiensä jokaiselle elämäntilanteellemme; voimme seurata sykkettämme lenkillä, katsoa elokuvia kotona, lukea sähköisiä kirjoja, tehdä etätöitä, myös sosiaalinen elämämme on ajautumassa verkkoon. Puhumme usein tekoälystä ikään kuin se olisi jotain kaukaista, mutta moni meistä törmää siihen päivittäin esimerkiksi puhelimen ennustavassa tekstinsyötössä. Mitä enemmän sitä käyttää, sitä enemmän se kokemuksen kautta oppii.

Tehdään nopea katsaus lähihistoriaamme ja teknologiseen kehitykseen. Sähköpostin kehitti insinööri Ray Tomlinson vuonna 1971, ensimmäinen PC valmistui vuonna 1973 ja supertietokone sekä ensimmäinen 3d tietokoneanimaatio kolme vuotta edellä mainittujen jälkeen. 1980-luvulla olimme tilanteessa jossa kehitettiin internet protokolla ja ensimmäinen kannettava tietokone tuli markkinoille. 1987 meillä oli jo kirurgiset robotit ja kudostekävyt. 1988 tuli touchpadi ja 1990 digitaalinen matkapuhelin. Älypuhelimien saimme käteemme 1992 ja GPS paikannus oli totta vuonna 1993 ja USB-liittymä kaksi vuotta myöhemmin. 2000 luvulla avuksemme kehitettiin telekirurgia, 2007 tekosilmä ja iPhone. (Hiltunen 2012, 87-89).

Maailman tehokkaimman supertietokoneen, Cray-2, laskentateho tuli 25 vuodessa kaksinkertaiseksi. Nyt elämme maailmassa jossa tiedosto, jonka lataaminen vuonna 2000 56kbps modeemilla kesti 50 minuuttia, kestää 100 mbps yhteydellä yhden sekunnin. Tämän päivän teknologia on siirtynyt vaiheeseen jossa tietokoneet keskustelevat keskenään ja keinoäly on kykeneväinen tekemään omia päätelmiään. Helsingin sanomien artikkelissa (Syrjälä, C2-C3 2016) tulevaisuustutkija Ilkka Halava toteaa digitalisaation olevan yhtä suuri muutos ihmiskunnalle kuin sähkön tai öljyn käyttöön ottaminen.

Jos henkilöauto olisi kehittynyt samaa vauhtia, käytössämme olisi nyt auto joka kuluttaisi 3,2 miljoonalla kilometrillä noin 4,5 litraa polttoainetta. Sen vauhti olisi noin 480 000 kilometriä tunnissa ja hinta noin neljä senttiä. (Sillanpää 2017, 22)

3.1 Digitalisaation vaikutukset työelämään

Maailman muuttuessa digitaalisemmaksi myös kaikki työ muuttuu. On ennustettu, että vuoteen 2020 mennessä 5,1 miljoonaa työpaikkaa automatisoituu ja innovaatioiden seurauksena yhteensä 7,1 miljoonaa työpaikkaa menetetään. Näistä työpaikoista kaksi kolmasosaa osaa tulee olemaan niin sanottuja valkokaulustyöntekijöitä. (World Economic Forum 2016).

Voimme nyt jo löytää esimerkkejä töistä joissa ihmisen on syrjäyttänyt robotti tai robotiikka. Virossa toimii tällä hetkellä ikkunatehdas, Plasto AS, jossa saksalainen täysautomaattinen CNC-ohjattu ikkunoiden tuotantolinja pystyy valmistamaan 450 ikkunaa päivässä. Ihmistä tuotantolinjalla ei tarvita. Japanissa toimii hotellivirkailija-robotti joka palvelee asiakkaita 12 kielellä, viittomakieli mukaan lukien. Kuskittomat autot ovat pian massatuotannossa ja korvaavat tulevaisuudessa lukuisen joukon kuljetusalan ammattilaisia. (Kumpusalo 22.09.2016)

Elämme aikaa jota määrittää teknologinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen murros. Tämän päivän tietokoneet ja robotiikka muuttavat yhteiskunnan rakenteita ja moni pelkää työpaikkansa puolesta. Lauri Tähtinen, Suomen akatemian tutkimustohtori, ennustaa että tulevaisuuden robotisoituvassa maailmassa yhä useampi kannattava, kehittävä ja tuottava työ kuuluu humanisteille. Keinoäly voi luoda kaavoja ratkaista ongelmia, mutta ei pysty vastaamaan kysymyksiin ihmisluonnosta ja sen aiheuttamista filosofisista ongelmista kuten miksi sodimme tai mikä on kaunista. (Tähtinen, L. & Törmänen Antti)

Sama ilmiö tapahtui moottoreiden syrjäyttäessä hevoset ja traktoreiden ja moottorisahojen hävittäessä valtavan määrän pienviljelijöiden työpaikkoja. Aikaisemmat muutokset eivät kuitenkaan ole kaataneet yhteiskuntaa, vaan päinvastoin, nostaneet sekä tuottavuutta että elintasoa. Puhutaan toisesta koneiden aikakaudesta. Tutkimuspäällikkö Antti Kauhanen toteaa Eva-raportissaan että pelko ihmisen syrjäytymisestä työmarkkinoilta robotiikan tieltä on todennäköisesti nytkin turha. Työtehtävät muuttuvat, niitä katoaa ja tilalle löytyy todennäköisesti uutta käyttöä ihmisen taidoille. (Eva-raportti. 2016)

Tulevaisuudentutkija Ilkka Halavan mielestä robotiikka on hieno asia, sillä ”roboteille siirtyvät työt ovat tylsiä”. Hänen mielestään ihmiset voivat alkaa nyt ”tehdä jotain järkevämpää kuin näpertää lenkkareita tehtaalla”. Moni meistä ei ole niinkään huolissaan työvähenemisestä vaan tulojen menettämisestä. Halava uskoo että tulevaisuudessa työ ja toimeentulo

erkaantuvat toisistaan ja ihmisille aletaan maksaa kansalaispalkkaa johon rahat tulevat yrityksiltä ja veroista. (Syrjälä. 2016)

Halavan kanssa samoilla linjoilla on Katri Saarikivi, Helsingin yliopiston kognitiivisen aivotutkimuksen yksiköstä. Saarikivi väittää että tulevaisuudessa koneet hoitavat rutiininomaiset työt ja ihmiset voivat keskittyä siihen missä ihminen on hyvä; oppimiseen, luovaan ajatteluun ja vuorovaikutukseen. (Pääkkönen, S. 2016)

The Economist-lehden toimittaja Ryan Avent luo kirjassaan huomattavasti pessimistisemmän kuvan tulevaisuudesta kuin edellä mainitut suomalaiset kollegansa. Hänen teoriansa mukaan digitalisoituminen johtaa tilanteeseen jossa työnsä saavat pitää vain huippuasiantuntijat. Matalan tuottavuuden töiden palkat tippuvat entisestään ja niistä kilpailee yhä suurempi joukko ihmisiä koulutuksesta riippumatta. Kun työvoimasta ei ole pulaa, toiset tekevät tähdellistä työtä ja toiset ovat valmiita alentamaan palkkavaatimustaan paljonkin jotta löytäisivät edes jotain työtä. (Torvinen 2016)

Kirjassaan Avent pohtii mikä ero 1850 – luvun teollisella muutoksella on tähän päivään. Hänen teoriassaan huolestumisen aiheen aiheuttaa se, että tällä kertaa muutoksessa ei ole ketään johtajaa, "there is no one in control". Hän itse ei koe olevansa pessimisti, hän esittää asiansa vain niin kuin se on eikä hänen mielestään pelkoon ole kuitenkaan aihetta

"Face to face with the unknown, it is hard to know what to feel or what to do. It is tempting to be afraid. But, faced with this great, powerful, transformative force, we shouldn't be frightened. We should be generous. We should be as generous as we can be." (Avent 2017, 242)

Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen Etan 70 vuotisseminaarissa puhunut Massachusetts Institute of Technologyn professori Erik Brynjolfsson on sitä mieltä, että emme ymmärrä tekniikan kehitystä ja kuvittelemme edelleen olevamme koneiden herroja. Totuus on kuitenkin se, että tietokoneet osaavat jo itse päätellä ja keskustella, sekä keskenään että ihmisen kanssa. Ihminen ja tekniikka ovat yhä enemmän yhtä. Samoin kuin Avent, Brynjolfsson on huolissaan tulevaisuuden talouspolitiikasta ja siitä että tämän hetkiset poliittiset päättäjät eivät ota kehitystä vakavasti eivätkä luo pitkän tähtäimen suunnitelmia. Pahimmassa tapauksessa tuottavuuden kasvu hyödyttää vain harvoja ja lopputulos on superyksilöiden maailma jossa vain harvat keksintöjä tekevät keräävät voitot omaan lompakoonsa. (Helsingin Sanomat 2016)

Tulevaisuuden tutkimuksessa erottuu selvästi kaksi koulukuntaa. Toinen on sitä mieltä että teknologia vapauttaa ihmisen raskaista töistä, uutta työtä ilmaantuu tilalle ja kaikki hyötyvät. Osittain näin on käynytkin. Toinen ääripää näkee tuloerojen kasvun. Heidän vi-siossaan palkkatyö vähenee ja vain hyvin palkattua työtä on tarjolla vain pienelle eliitille ja superyksilöt hyötyvät.

3.2 Esimerkkinä tilitoimistojen ja verohallinnon digitalisoituminen

Otetaan tarkemman tarkastelun kohteeksi tilitoimistot ja kirjanpitäjien työ. Tietoakselin julkaiseman raportin mukaan digitaalisuus ei ole tulevaisuutta vaan tätä päivää. Tutkimukseen vastanneista pk-yrityksistä 80 % hyödyntää digitaalista taloushallintoa. Suuri muutos on tapahtunut viimeisten viiden vuoden sisällä. Vastaajista lähes puolet oli siirtynyt käyttämään digitaalisia palveluita ja työvälineitä 2 – 5 vuoden sisällä ja viides osa alle kahden vuoden aikana (Tietoakseli oy 2015).

Taloushallinnon muuttuessa yhä automaattisemmaksi ja tositteiden liikkuesssa sähköisesti myös tilitoimistojen työ muuttuu. Perinteinen paperitositteiden käsittely ja manuaalinen tallennus koneelle vähenee koko ajan. Varsinkin rutiininomaiset työt todennäköisesti häviävät kokonaan. Oxfordin yliopiston artikkeli ennustaa että seuraavan 20 vuoden aikana teknologia korvaa kirjanpitäjien työn 94 % todennäköisyydellä (Frey & Osborne 2013)

Tilitoimistot ja kirjanpitäjät tuskin kuitenkaan katoavat kokonaan. Työ tulee muuttumaan enemmän asiantuntijapainotteiseksi. Tulevaisuuden tilitoimistoissa työskentelee asiantuntijoita ja konsultteja joilla on taitoa jalostaa tietoa ymmärrikseksi. Tilitoimistot pystyvät digitalisaation ansiosta tarjoamaan asiakkailleen reaaliaikaisempaa tietoa jonka pohjalta voidaan tehdä parhaita mahdollisia päätöksiä. Vaikka automatisaatio hoitaakin tulevaisuudessa suuren osan kirjanpitäjän työstä, tarvitsee yritys edelleen henkilökohtaista kontaktia; ihmistä, joka neuvoo ja varmistaa että tieto hyödynnetään oikein.

Mitä hyötyjä digitaalisuus sitten tuo? Suurimmat hyödyt ovat tehokkuus ja nopeus. Digitaalinen taloushallinto vähentää virheitä, on ekologinen, vähentää arkistointitilan tarvetta ja mahdollista ajasta ja paikasta riippumattoman työskentelyn. Sähköisiä tositteita voidaan siirtää nopeasti, varastoida ja niihin on helppo palata. Digitaalisuus mahdollistaa myös saman aineiston käsittelyn useammassa paikassa samanaikaisesti. Digitaalinen taloushallinto nopeuttaa kirjanpidon valmistumista ja raportointia. Tilitoimistot pystyvät antamaan asiakkailleen yhä reaaliaikaisempaa tietoa yrityksen taloudesta. Tätä kautta myös yrityksen johto voi reagoida muuttuviin tilanteisiin nopeasti (Lahti & Salminen 2014).

Ohjelmistorobotit ovat tilitoimistojen lisäksi tulossa muun muassa verottajan käyttöön. Helsingin Sanomien artikkelissa Pilottihankkeita johtava verohallinnon laatupäällikkö Tiina Liisa Forsel kertoo uusista mahdollisuuksista hyödyntää tekoälyä verotuksessa. Ohjelmistorobotteja voidaan käyttää muun muassa suurien datamäärien nopeaan käsittelyyn. Robotti voi esimerkiksi käydä eri järjestelmissä virkailijan puolesta ja tuoda tarpeellisen tiedon yhteen paikkaan josta virkailija sen helposti löytää. Näin ollen ihmistyöntekijät voivat keskittyä enemmän syvällisempään arviointiin ja päätöksentekoon. Maailmalla tällaisia robotteja on jo käytössä, esimerkiksi Singaporessa verottaja käyttää jo työssään IBM:n tekoälyä Watsonia. (Liimatainen 2017)

4 Assistentin tulevaisuus

Tulevaisuuden assistentti on todennäköisesti vielä enemmän moniosaaja kuin tänä päivänä. Moni ehkä työllistää itse itsensä työelämän pirstaloituessa tai tekee työtä monelle eri työnantajalle. Tietotekniikka mahdollistaa monen työn tekemisen etänä.

Nykyhetkestä voidaan puhua neljäntenä teollisuusvallankumouksena. Meillä on pian käytössä yhä enemmän kehittyntä teknologiaa; tekoäly, 3D-printtaus, nano- ja bioteknologia sekä kvanttietokoneet kehittyvät valtavasti harppauksin. Tämä kaikki vaikuttaa yhteiskuntaan ja työelämään. Teknologia mahdollistaa paikkariippumattoman työskentelyn, työsuhteista on tullut lyhytaikaisempia, tuotannon vaiheita ulkoistetaan ja siirretään ulkomaille. Koneen korvatta ihmisen tekemän työn yrityksen henkilöstökustannukset, usein merkittävien yrityksen menoerä, laskevat ja kustannustehokkuus nousee. (Haapala 2016, 33-35)

Sana sihteeri juontaa juurensa latinankielen sanasta "secretarius", joka tarkoittaa salaisuuksien pitäjää. Nykyajan assistentin uhkana ovat virtuaalisihteerit, verkkoon yhdistetyt tekoälyt, jotka toimittavat päivävastaista virkaa, eli niiden tarkoituksena on kerätä "omistajastaan" mahdollisimman paljon dataa. 4.10.2016 Google julkisti uuden Pixel älypuheli-
men jossa on keinoälynä pikkuapulainen eli virtuaalinen sihteeri. Google ei ole ainoa. Maailman suurimmat teknologiayhtiöt kisaavat virtuaalisilla sihteereillä, jokainen yhtiö kehittää assistentteja ihmisten mobiililaitteisiin ja olohuoneisiin. Verkkokauppayhtiö Amazonin kehittämällä Alexa ohjelmalla voi ohjata verkkoon kytkettyjä kodinkoneita, valaistusta ja lämmitystä, tilata pizzan tai vastata kysymyksiin pelkillä puhekomennoin. Mitä enemmän esineitä kytkeytyy verkkoon, sitä suuremmaksi virtuaaliavustajien valta kasvaa. Appllella on Siri, Microsoftilla Cortana ja Facebookilla M. (Kempas & Liimatainen 2016)

Näiden laitteisiin upotettujen keinoälyjen lisäksi verkosta löytyy jo nyt myös ihmisen tuottamia assistentti palveluita. Virtuaaliassistenttia ei tarvitse palkata työsuhteeseen, vaan hän voi hoitaa määrättyjä tehtävät ja laskuttaa niiden mukaan. Ehkä tulevaisuudessa assistentin työ menee yhä enemmän tähän itsetyöllistävään suuntaan. Tosin tätä opinnäytetyötä varten haastattelemani sihteerit uskovat edelleen perinteiselle sihteeri/assistentille löytyvän töitä.

5 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteuttaminen

Haastattelin tätä opinnäytetyötä varten viittä henkilöä jotka ovat toimineet sihteereinä tai assistentteina tarpeeksi kauan kokeakseen muutoksen ensimmäisistä tietokoneista tämän päivän tietotekniikkaan. Haastateltavat löysin sihteeriyhdistyksen kautta. Lähetin haastattelupyyntöjä sihteeriyhdistyksen eri jaostoihin ympäri Suomea yhteensä yhdeksään eri jaostoon. Tavoitteeni oli löytää haastateltavakseni henkilöitä jotka ovat toimineet sihteereinä tai assistentteina yhtäjaksoisesti vähintään 25 vuotta ja näin ollen nähneet muutoksen ensimmäisistä tietokoneista tähän päivään.

Haastattelumetodina käytin teemahaastattelua. Yksi haastatteluista toteutettiin henkilökohtaisesti tapaamisen yhteydessä, yksi sähköpostilla ja kolme muuta puhelimesta. Yksi haastattelu jäi kesken vastaajan jouduttua keskeyttämään haastattelun, sain häneltä kuitenkin vastauksen muutama kysymykseen sähköpostitse myöhemmin.

Pyrin haastatteluissani kartoittamaan vastaajien kokemuksia teknologiasta ja työn muutoksesta viimeisten vuosikymmenien ajalta. Tämän lisäksi keräsin vastaajilta taustatiedot; työtehtävät tällä hetkellä, työkokemus alalta vuosina, organisaatio sekä koulutus.

5.1 Haastattelun toteutus

Valitsin haastattelumetodikseni teemahaastattelun, sillä se antaa haastateltavalle enemmän tilaa vastata. Kyseessä on myös tutkimus josta en löytänyt juurikaan kokemukseen perustuvaa materiaalia. Koin teemahaastattelun olevan hyvä keino kerätä kokemukseen perustuvaa tietoa tekniikan ja työtapojen kehityksestä sekä asenteista niitä ja tulevaisuutta kohtaan. Halusin myös hyödyntää haastateltavien kokemusta, verkostoja ja heidän ai-tiopaikkaansa alansa asiantuntijoina.

Teemahaastattelu määritellään puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. Siinä ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja ja kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat.

Haastattelu etenee keskustelun tavoin määrättyjen teemojen varassa. Haastateltava voi näin ollen vastata vapaasti omin sanoin kysymyksiin. Haastattelun etuna on suora vuorovaikutus sekä joustavuus, tarvittaessa haastatteli voi esittää tarkentavia kysymyksiä.

Toisaalta haastattelu on aikaa vievää ja materiaalin analysointiin ei ole yhtä oikeaa tulkitsemistapaa. Näin ollen virheen mahdollisuus on suurempi kuin esimerkiksi lomakehaastattelussa. Teemahaastattelussa tulee myös helposti paljon aineistoa vaikka haastateltavia olisi vähän. Teemahaastattelussa on myös riski että haastateltava antaa vastauksia

sen perusteella mitä hän olettaa haastattelijan häneltä odottavan. (Hirsjärvi & Hurme 2001).

Pyrin muotoilemaan haastattelukysymykseni mahdollisimman neutraaleiksi ja jatkokysymyksiä esittäessäni yritin välttää vastaajan johdattelua. Kaikille haastateltavilleni lähetin kysymykset etukäteen heidän niin toivoessaan. Vain yksi haastateltava ei halunnut tutustua kysymyksiin etukäteen. Haastattelurunko löytyy opinnäytetyön liitteistä.

5.2 Tiivistelmä haastatteluista

Kaikki haastateltavat olivat naisia ja heitä yhdisti pitkä työura. Kahta haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki olivat myös työskennelleet yhtäjaksoisesti nykyisen työnantajayrityksensä palveluksessa koko työuransa. Vain työtehtävät ja nimikkeet olivat vaihtuneet. Tällainen yhtäjaksoinen pitkä työura yhden yrityksen palveluksessa lienee nykypäivänä harvinaista.

Haastatteluissa kävimme läpi haastateltavien työhistoriaa, nykyistä työnkuvaa, käytössä olevia ohjelmia ja työkaluja sekä muistikuvia 80-luvun tietoteknisestä mullistuksesta. Pohdimme myös tulevaisuutta, sitä miltä assistentin työ ehkä muutamien vuosikymmenien päästä näyttää; mitä assistentin töitä voisi edelleen automatisoida ja mitä sellaista assistentit tekevät mitä ei voi koskaan koneille, tekoälylle tai roboteille siirtää.

Taulukko 1. Perustietoja haastateltavista

Haastateltava	1	2	3	4	5
Ammatti	Johdon assistentti	Johdon assistentti	Johdon assistentti	Sihteeri	Osastosihteeri
Organisaatio	Konserni (sijoitustoiminta)	Konserni (konsultointi ja suunnittelu)	Osakeyhtiö (pankki- ja vakuutusala)	Säätiö	Yliopisto
Koulutus	Merkonomi	Diplomikielenkääntäjä	Kaupan- ja hallinnon tradenomi	Merkonomi	Tradenomi
Kokemus alalta (vuosia)	30 vuotta	15 vuotta kielenkääntäjänä, 26 vuotta assistenttina	20 vuotta	32 vuotta	35 vuotta

Vastaaja numero yksi toimii johdon assistenttina Osakeyhtiössä. Vastaaja on ollut opiskelijan jälkeen 14 vuotta tilitoimistossa sihteerin-assistenttina. Virallinen nimike tuohon aikaan oli ATK-sihteerin. Sen jälkeen hän on ollut 16 vuotta nykyisessä organisaatiossa sihteerinä ja johdon assistenttina. Tällä hetkellä vastaaja toimii johtoryhmän assistenttina. Työnkuvaan kuuluu maksuliikenteen hoitamista, laskujen tarkastusta, avustavia verotukseen liittyviä töitä sekä vuokrareskontraa. Hän on myös palkanlaskennan yhteyshenkilö. Hän kutsuu itseään myös ”kaikkien asioiden toimeenpanijaksi”. Työvälineinä vastaajalla on Office ohjelmat sekä Asteri kirjanpito-ohjelma.

80 – luvun lopun tietotekniikasta kysyessäni vastaaja kertoo korpuista ja lerpuista. Hän oli tuolloin töissä isossa tilitoimistossa ja siihen aikaan ATK työtä teki yrityksessä vain muutama työntekijä. Kirjanpitäjät tekivät merkinnät paperitositteille ja toivat ne tallennettavaksi niille jotka tietokonetta käyttivät. Pöytäkoneiden tullessakin niitä oli toimistossa vain muutama ja sähköpostia ja Internetiä käytti yleensä vain yksi henkilö, useimmin sihteerin.

Vastaaja kertoo tietotekniikan helpottaneen ja nopeuttaneen sihteerin työtä ja pohti miten sihteerit aikaisemmin ovat pärjänneet esimerkiksi ilman Googlea. Vastaaja ei koe teknologian vievän aikaa vaan toteaa että sihteerin työ on aina ollut hektistä ja keskeytyksiä täynnä, nyt väylät ovat vain erilaisia. Aikaisemmin soi puhelin ja ovi kävi, nykyään tekemisen keskeyttää sähköposti. Vastaajan mielestä samana työssä on säilynyt luovuus ja sosiaalisuus, niihin teknologian kehittyminen ei ole vaikuttanut. Ajalta ennen tietokoneiden yleistymistä vastaaja kertoo kaipaavansa asiakaspalvelua ja paikallisuutta. Aikaisemmin oli yhteyshenkilö joka taholla, nykyään vastassa on automaatti.

Vastaajan mielestä tekoälyä voisi hyödyntää enemmän palkanlaskennassa laajojen asioiden tutkimiseen, esimerkiksi työehtosopimusten soveltamiseen. Omasta työstään hän ei keksi mitä muuta voisi vielä automatisoida.

Töitä joita vastaajan mielestä ei voi automatisoida ovat projektien hallinta, tapahtumien suunnittelu ja sosiaaliset suhteet. Tulevaisuuden assistentin hän näkee moniosaajana eikä näe ammatin katoavan, työtehtävät ehkä muuttuvat ja monipuolistuvat. Hänen mielestään myös jokaisen pitää itse olla aktiivinen oman tulevaisuutensa suhteen sillä maailma muuttuu joka tapauksessa.

Vastaaja kaksi valmistui 1976 kielenkääntäjäksi ja toimi siinä ammatissa 15 vuotta kunnes siirtyi saman yrityksen toimitusjohtajan assistentiksi. Hän jatkoi silti edelleen käännösten tekemistä. Tämän hetkinen työnkuva sisältää kalenterin hallinnointia, matkavarauksia,

selvityksiä, viisumien hakemista, vierastapaamisia. Hän avustaa myös muita teollisuusli-ketoimintaryhmän henkilöitä omien sanojensa mukaan ”laidasta laitaan, ihan kaikkea mitä vaan on”. Työvälineinä vastaajalla on Microsoft Office. Hän sanoo olevansa aika huono IT asioissa, mutta hallitsee perusasiat. Kokouksissa on käytössä BlueJeans sekä Skype. Yri-tyksellä on paljon kansainvälisiä kontakteja ja vastaajan mielestä nämä uudet ohjelmat helpottavat ja myös säästävät kustannuksia ja aikaa kun enää ei tarvitse lennättää osallis-tujia paikalle fyysisesti. Vastaajasta on myös mukava kun näkee toisen kasvot siinä ko-neella vaikka se ei vastaajan mielestä fyysistä kohtaamista korvaakaan.

Aikaa ennen tietokoneiden tuloa haastateltava muistelee seuraavasti.

”Muistan varsin hyvin sen kun ennen vuotta 90 kaikki insinöörit kirjoitti konsepteja ja vain kielenkääntäjillä ja assistenteilla ja sihteereillä oli kirjoituskoneet tai jo tekstinkä sittelylaitteet ja vuonna 90 X:lle tuli ensimmäiset henkilökohtaiset tietokoneet. Niitä tuli kolmekymmentä kappaletta ja ne arvottiin. Ihmiset oli saaneet laittaa nimensä listaan ja ne arvottiin. Mulla on jopa se lista jäljellä että ketkä ne sai. Se oli aika hauska juttu. Se koko ajatusmaailma muuttui siitä. Sitten kun tuli varsinkin nämä nuoret insinöörit jotka osasi englantia aika hyvin, ja X:n kielihän on englanti. Niin, he eivät enää käyttäneet oikolukijaa tai kielenkääntäjää vaan he alkoivat itse kirjoittaa niitä tekstejä. Ja nyt täytyy muistaa, että X:n tuote on kirjoitettu raportti tai tehty pii rustus. Ja ne pitää olla oikein ja sen huomasi kyllä silloin sen muutoksen.”

Assistentin työssä vastaajan mukaan teknologia ei ole vaikuttanut siihen, että assistentti on edelleen se jota lähestytään jos on huolia, paineita tai murheita ja hänen mielestään tämä tehtävä on hyvin tärkeä yrityksessä ja pysynyt samanlaisena vuodesta toiseen. Ajalta ennen teknologian tuloa vastaaja ei kaipaakaan mitään. Hänen mielestään muutos on ollut pelkästään positiivista.

Assistentin työn katoamista vastaaja ei näe. Hänellä on itsellään ja hänen kollegoillaan on paljon töitä. Omaan työpäiväänsä ajatellessaan vastaaja ei keksi mitä voisi automatisoida tai kuka muu hänen työnsä tekisi. Vastaaja voisi jäädä eläkkeelle syksyllä 2017, mutta esi-mies on esittänyt toiveen että hän jatkaisi vielä.

Haastateltava kolme siirtyi heti valmistuttuaan kaupan- ja hallinnon tradenomiksi töihin yri-tykseen jossa hän työskentelee edelleen. Aluksi hän toimi markkinointiassistenttina ja myyntineuvottelijana minkä jälkeen hän on ollut johdon sihteerinä vuodesta 2004. Tämän hetkiseen työkuvaan kuuluu vahvasti taloushallintoon liittyviä tehtäviä kuten osto- ja

myyntilaskutus, kulujen seuranta, kirjanpidon avustamista, kokousten sihteeröinti, opastaminen, projektien hallinnointia. Lisäksi hän hoitaa matkahallinnan sekä asiakas- ja henkilöstötilaisuudet ja toimii toimipisteen yhteyshenkilönä.

Työvälineinä vastaajalla on MSoffice sekä yrityksen sisäisiä järjestelmiä liittyen projekti-, talous- ja henkilöstöhallintaan. Lisäksi taloushallinnon järjestelminä Rondo ja Sonetti sekä markkinoinnissa käytettävä EMarketer. Skype ja videoneuvottelut ovat käytössä kansainvälisessä yhtiössä. Heillä on myös oma Skypeä muistuttava järjestelmä, Vepe. Tietotekniikan yödyiksi vastaaja katsoo ajalliset ja taloudelliset säästöt sekä paikkariippumattomuuden. Miinuksena ovat häiriöt ja kuvayhteyden puuttuessa ihmisten kasvottomuus ja ilmeetömyys.

80 – luvun lopun tunnelmista vastaaja muistaa faksit ja modeemipäätteet sekä niiden hitauden ja häiriöt. Uuden teknologian vastaaja kokee nopeuttaneen työntekoa mutta tuoneen työtä myös vapaa-ajalle ja hämärtäneen työn ja vapaa-ajan välistä rajaa.

Teknologian kehittyessä vastaajan mielestä assistentin työssä on säilynyt muuttumattomana palvelu ja auttaminen.

”tää menee ehkä vähän tuonne henkimaailman puolelle sitten että. Tuota se henkilö kohtainen palvelu mitä niinkö tuota assistentilta ootetaan. Se palvelu ja auttaminen ja sen arvostus siinä sillä hetkellä kun se kysyjä on. Niin se tietää sen että olipa se aihe mikä tahansa niin se saa sen vastauksen. Joko heti tai hetken päästä, eli assistentti on luottohenkilö. Siltä haetaan näitä vastauksia ja niitä saahaan. Ja aina luoteaan siihen että kyllä se sen asian taikoo olipa se mikä tahansa.”

Edelleen assistentin työssä vastaajan mielestä voisi automatisoida laskentaa. Hänen näkemyksensä on että assistentin työt vähenevät tulevaisuudessa digitalisaation myötä mutta on varmasti edelleen assistentin tehtäviä jotka säilyvät.

Haastateltava neljä valmistui merkonomiksi 1985 ja on siitä lähtien ollut sihteer-assistentti tehtävissä. Tällä hetkellä vastaaja työskentelee säätiön sihteerinä ja vastaa kaikista toimiston tehtävistä ainoana työntekijänä. Käytössä on MSoffice ohjelmat sekä apurahojen käsittely ohjelma ja Skype. Videopuhelujen plussiksi vastaaja kokee paikkariippumattomuuden ja miinukseksi henkilökohtaisen kontaktin poisjäämisen.

Vastaaja tuli ensimmäisen kerran töihin paperiteollisuuteen 1982. Silloin oli käytössä mekaaninen kirjoituskone, seuraavana vuonna tuli sähkökirjoituskone ja sen jälkeen Xeroxin

tekstinkäsittelylaite jossa näkyi 15 - 20 merkkiä näytöllä ja tiedot siirrettiin lerpuille. Käytössä oli myös Telex joka vastaa hieman nykyistä tekstiviestiä ja lyhenteitä käytettiin yleisesti. Telefaxi tuli myös käyttöön 80 – luvun lopulla, mutta sitä ei aluksi pidetty virallisena, eli sitä ei voitu käyttää esimerkiksi vahvistuksissa tai sopimuksissa. 1986 vastaaja sai käyttöönsä ensimmäisen tietokoneensa. Muutoksia ja uutta teknologiaa odotettiin vastaajan mukaan innokkaasti, sillä ne nopeuttivat ja helpottivat asioiden hoitamista. Tekniikkaa ei pelätty, muutokset otettiin vastaan innokkain mielin. Vastaajan mielestä sihteerien ja assistenttien työssä asenne on edelleen sama ja hänen kokemuksensa mukaan kehityksen eteenpäin meneminen on pelkästään hyvä asia. Sihteerin ammatissa toimii ihmisiä jotka ovat kaikesta kiinnostuneita ja haluavat olla mukana uusissa asioissa.

”Et se kokemus minul on näitten kaikkien vuosien aikaan et jotenkin on ollu ilo tehdä töitä sellasten ihmisten kanssa ja nähdä ympärillä semmosii ihmisii eri tahoilla että ne ei jää niinku voivottelemaan. Ja sihteerit joutuu ottamaan sen opin niinkun ihan suoralt kädelt...kun nää tekstinkäsittely ja taulukkolaskentaohjelmat on tässä vuosien varrella muuttunut niin moneen kertaan ja niihin on tullut kehitystä. Niin sihteerit ehkä ei oo niinku sillä tavalla et ei oo jääny odottamaan että tähän koulutetaan, vaan ne joutuu ottamaan sen käyttöön. Ja ne ottaa sen ilman että ne tekee siitä ongelmaa.”

Haastateltavan mielestä uusi teknologia säästää aikaa enemmän kuin vie sitä. Hän mainitsee muun muassa sähköpostin ja tiedonhakemisen. Toisaalta hän mainitsee, että nykyään tietoa on valtavasti saatavilla ja on tärkeä osata etsiä oikeasta paikasta ja aikaa voi tuhlautua jos eksyy väärille poluille.

Ajalta ennen teknologian yleistymistä vastaaja kaipaa yhteisiä keskusteluhetkiä ja koulutuksia. Omasta työstään hän ei keksi mitään mitä voisi edelleen automatisoida. Hän ei näe assistentin työtä uhattuna. Vastaaja on sitä mieltä että kirjoittamista, tiedottamista ja taloushallinnon osaamista tarvitaan edelleen ja sihteeri tekee näitä kaikkia jo nyt ja on myös usein se henkilö joka tietää yrityksen asiat laaja-alaisesti. Hän mainitsee myös esimerkkejä organisaatioista joissa assistentin vakanssi on lakkautettu ja sitten huomattu ettei niitä voikaan lopettaa. Vastaaja näkee assistentin työnkuvan tulevaisuudessa vieläkin laaja-alaisempana moniosaajana

Haastateltava viisi toimii haastatteluhetkellä osastosihteerinä, hän kutsuu itseään ”yksikön yleis-apu-moniosaajaksi”. Päävastuuna on henkilöstöhallinnon tehtävät. Vastaaja on valmistunut konttoriopistosta 1979, sen jälkeen merkonomiksi sekä tradenomiksi.

Työkaluina haastateltavalla on älypuhelin ja tietokone. Hän käyttää työssään MS Office-pakettia, organisaation omia ohjelmia, matkalaskuohjelmia, SharePointia, Yammeria, intrasivustoa, Skypeä sekä Adobe Connect-ohjelmaa.

1980-luvun lopun työympäristön muutosta ja uuden tekniikan tulemista haastateltava piti mielenkiintoisena ja pelottavana aikana. Oma osaaminen jännitti, mutta samalla sähköpostin tulo telexin ja telefaxin tilalle nopeutti viestintää ja vapautti sihteerin työaikaa muihin tehtäviin. Puhtaaksikirjoitus muuttui oikoluvuksi ja osaa sihteereistä alettiin kutsua assistenteiksi.

Vastaaja ei koe sähköpostia aikasiepoksi tai rasitteeksi. Hänen mielestään se on hyvä väline tiedon nopeaan jakamiseen. Hänen mielestään työnkeskeytyksiä tapahtuu enemmän kun joku käy henkilökohtaisesti ovella. Keskeytykset eivät kuitenkaan harmita vaan haastateltava kokee ne työhön kuuluvana asiana.

Sähköisten lomakkeiden korvattua paperiset, työaikaa säästyy kun ei tarvitse fyysisesti käydä pyytämässä allekirjoituksia, tosin aikaa haastateltavalla kuluu työntekijöiden neuvomiseen sähköisten lomakkeiden käytössä.

Skypen haastateltava kokee hyvänä esimerkiksi koulutuksissa ja palavereissa. Materiaali jaetaan tietokoneella ja voi osallistua omasta työpisteestä. Huonona puolena vastaaja näkee elekielen puuttumisen ja henkilökohtaisen tapaamisen, myös kysyminen ja kommentointi olisi vastaajan mielestä helpompaa fyysisessä tapaamisessa.

Vaikka työkalut ovat muuttuneet ovat assistentin työssä haastateltavan mukaan säilyneet samana asioiden organisointi, järjestäminen, kalenterin hoitaminen, tiedotus, ohjeistus, muistuttelu, kehittäminen ja auttaminen.

Digitalisaatiota edeltävästä ajasta haastateltava kaipaa rauhallisempaa tempoa

”Kaipaen sitä vähän rauhallisempaa tempoa asioiden hoidossa, joka oli ennen tätä nykyistä tehoaikaa. Silloin ehti paremmin tutustua kanssaihmiisiin, nyt aika menee melko tarkkaan työtehtävien suorittamiseen.”

Haastateltava ei näe että toimistotyön ammattilaiset katoaisivat kokonaan vaikka vähene mistä on jo nyt tapahtunut. Hän uskoo että nimikkeet ja tehtävät muokkautuvat. Haastateltava myös muistuttaa että olisi järjetöntä että kallispalkkaiset johtajat käyttäisivät aikaansa niihin töihin, mitkä sihteerit tekisivät nopeammin ja paremmin.

Keskustelua muutoksesta on ollut kollegoiden kanssa sekä sihteeriyhdistyksessä. On muun muassa esitetty sihteeriyhdistyksen nimen muuttamista joksikin toiseksi. Yhdistyksessä on jäsenenä kymmenillä eri nimikkeillä toimivia henkilöitä.

5.3 Vastausten luotettavuus ja tulosten analysointi

Luotettavuutta tarkasteltaessa kiinnitetään huomio enemmän tutkijaan kuin haastateltaviin. (Hirsjärvi & Hurme 2001) Olen pyrkinyt tätä opinnäytetyötä tehdessäni olemaan mahdollisimman objektiivinen. En ole tehnyt johdattelevia kysymyksiä ja olen tallentanut kaikki haastattelut jotta voin palata niihin myöhemmin. Vastaajat tiesivät vastatessaan että teen aiheesta opinnäytetyötä ja että haastattelut ovat anonyymejä, enkä lopullisessa työssäni kerro haastateltavien tai heidän edustamiensa organisaatioiden nimiä.

Yksi Hirsjärven teoksessa mainittu riski oli, että haastateltava vastaa kysymyksiin kuten olettaa haastattelijan toivovan. On mahdollista, että vastaajat vastasivat positiivisemmin teknologiaa koskeviin kysymyksiin koska halusivat antaa itsestään positiivisen kuvan. Voi myös olla että vain jo valmiiksi aiheesta kiinnostuneet henkilöt vastasivat kyselyyni ja he jotka kokivat teknologian ja digitalisaation jollain tavalla hankalaksi tai negatiiviseksi eivät suostuneet haastateltaviksi. Näin ollen en uskalla tehdä koko assistenttikuntaa koskevaa yleistystä teknologiamyönteisyydestä vaikka se tämän aineiston pohjalta siltä näyttääkin. En silti voi myöskään sulkea pois vaihtoehtoa että haastateltavani kuvaavat hyvin tämän päivän assistentteja ja heidän asenteitaan uutta teknologiaa kohtaan. Tämän puolesta puhuisi muun muassa erään haastateltavan kommentti:

”...mut sanoisin että sihteerin ammatissa olevat on sen tyyppisiä että ne on kaikesta kiinnostuneita. Ne haluaa tietää ja haluaa olla mukana uusissa asioissa...et se kokemus minul on näitten vuosien aikaan et jotenkin on ollu ilo tehdä töitä sellaisten ihmisten kanssa että ne ei jää niinku voivottelemaan....On ilahduttavaa tavata muita kin sihteeriyhdistyksen puitteissa ja kuulla sieltä et mitä uutta tulee kenellekin, koska sitten tietysti vaihdetaan niitä mielipiteitä ja on sitä kautta sitä tiedon jakamista.”

Halusin haastateltavakseni tietynlaisia assistentteja, tässä tapauksessa pitkän työuran tehneitä. Lähetin kyselyn Sihteeriyhdistyksen kymmeneen eri jaostoon ympäri Suomea. Kyselyssä kerroin tekeväni opinnäytetyötä ja etsiväni haastateltavaksi sihteereitä/assistentteja joilla on takana pitkä työura ja jotka ovat nähneet digitalisaation tuomat muutokset faksista älypuhelimien. Haastattelin kaikki haastatteluun suostuneet.

Kysyessäni haastateltavien tämän hetkisestä työnkuvasta esiin nousi tavanomaisten assistentin tehtävien lisäksi kaikilla yksi yhteinen tekijä; moniosaaminen. Tavanomaisilla assistentin tehtävillä tarkoitan tässä yhteydessä muun muassa yleisiä toimistotöitä; laskutusta, palkanlaskennan tehtäviä, matkavarauksia ja kalenterin hallintaa, ostoja, kokousten järjestämistä sekä kirjanpidon avustustehtäviä. Kaikkien haastateltujen vastauksissa korostui tehtävien moninaisuus. Kuvaillessaan työtään he käyttivät muun muassa sanontoja ”kaikkien asioiden toimeenpanija”, ” kaikkea ihan laidasta laitaan”, ”yhteyshenkilö kaikille”, ”vastaan koko hallinnosta sekä ”yksikön yleis-apu-moniosaaja”.

Kaikille vastaajille yhteisiä työvälineitä olivat sähköposti sekä MS officen työkalut. Lisäksi osalla vastaajista oli käytössä organisaation sisäisiä järjestelmiä sekä matkavarausjärjestelmiä. Vain yksi haastateltavista mainitsi pilvipalvelut. Voi olla että näitä on käytössä muillakin, vaikka eivät niitä maininneet.

Kysyessäni muistikuvia 1980-luvun muutoksesta vastaukset hajosivat hyvin erilaisiksi. Yksi muisteli lerppuja (tähän määrittely), toinen faksia ja modeemin hitautta, kolmas mekaanista kirjoituskonetta ja teleksiä. Vastauksissa myös näkyi asenne. Kaksi haastateltavaa puhui koko ajatusmaailman muuttumisesta ja epävarmuudesta oman osaamisensa suhteen. Yksi muisti ajalta innokkaan odotuksen ja asioiden nopeutumisen ja osaltaan myös helpottumisen. Kaikki totesivat tietotekniikan tulon helpottaneen tekstinkäsittelyä kun tekstiä oli uusilla laitteilla helppo muokata ja korjata.

Vastaajat kokivat uuden teknologian sekä aikasieppona että ajan säästäjänä. Ajan säästäjinä mainittiin sähköposti ja sen tuoma helpotus asioiden nopeaan hoitamiseen ja dokumenttien siirtämiseen. Myös Google mainittiin kaikkien vastauksissa. Tiedonhaku on helpottunut ja nopeutunut teknologian myötä. Toisaalta kahta vastaajaa huoletti tiedon valtava määrä, väärille poluille eksyminen ja oikean tiedon löytämiseen kuluva aika. Kaksi vastaajista mainitsi työn ja vapaa-ajan rajan hämärtyvän, uuden teknologian mukana työ seuraa helposti kotiin ja omalla ajallakin tulee vastailtua puhelimeen ja sähköposteihin. Sähköposti myös keskeyttää usein meneillään olevan työn, mutta assistentin työssä on aina ollut keskeytyksiä. Yksi haastateltavista totesi, että kanava on nyt vain toinen. Hän kuvaili vastauksessaan sihteerin työtä ja keskeytyksiä näin:

”...sihteerin ovi on kuitenkin ollut toimistossa aina se mistä on tultu sisälle et hei katoksä tän ja hoidaksä tän ja ehdiksä laittaa nää ja voiksä viedä nää sinne ja ehiksä tarkistaa ja nyt tarvittais tämmönen taulukko. Siis sitä keskeytystä on vaan koko ajan. On ollut aina, se pitää vaan sietää.”

Yritin haastattelussani myös selvittää mikä sihteerin tai assistentin työssä on aikojen saatossa pysynyt muuttumattomana ja mitä ei voi automatisoida tai siirtää roboteille. Vastauksissa korostui ihmisten auttaminen ja asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen. Myös lukeminen, kirjoittaminen ja kielioppiasiat nousivat pintaan. Haastateltavien mielestä assistentin työssä on teknologian vaikutusten jälkeen säilynyt samana kynä ja viivoitin, henkilökohmainen palvelu ja auttaminen, organisointi taidot, luovuus, sosiaalisuus sekä luottohenkilönä toimiminen. ”Luotetaan että aina se sen asian taikoo, olipa se mitä tahansa”. Yksi vastaajista mainitsi termin ”Leelian lepotuoli”, eli assistentti on se henkilö kenen luokse tullessaan kaikkien huolien ja ongelmien kanssa.

Kysyin haastateltavilta kaipaavatko he mitään asioita tai käytäntöjä ajalta ennen uutta teknologiaa. Ainoat mainitut asiat olivat kokoushetket ja keskustelut, hitaampi tempo ja ihmisiin tutustuminen. Yleisesti ottaen kaikki olivat sitä mieltä että kehitys on ollut hyvää ja muutos pelkästään positiivista. Yksi vastaajista oli sitä mieltä että tällaiselle kysymyslinjalle ei pidä lähteä ollenkaan vaan pitää mennä ajan mukana. Vastaukset tähän kysymykseen yllättivät minut eniten. Usein ihmiset kaipaavat niin sanottuja vanhoja hyviä aikoja ja ovat usein muutoksia vastaan uuden teknologian edessä. Joko haastattelemani assistentit ovat todella myötämielisiä ja kiinnostuneita uusista asioista tai sitten he kaunistelivat tässä kohtaa vastauksiaan.

Vähiten ja lyhempiä vastauksia sain kysymykseeni mitä assistentin tehtäviä voisi edelleen siirtää roboteille tai automatisoida. Kaikkien ensimmäinen reaktio oli että ei osaa vastata. Kolme haastateltavaa kuitenkin kaivoi esiin muutaman asian omassa työssään joita voisi edelleen siirtää koneille. Nämä olivat muistioiden kirjoitus, jotkin laskentaan liittyvät tehtävät, palkanlaskenta sekä suurien ja laajojen kokonaisuuksien lukeminen ja tulkinta.

Haastattelemani assistentit eivät näe assistentin työn katoavan vaikka se ETLAn listalla mainitaankin. He ennustivat että tulevaisuudessa assistentti on vielä enemmän moniosaaja ja ehkä työtehtävät ja nimikkeet muuttuvat. Eräs haastateltavista kommentoi esimerkillä että hän on itse kiireinen työssään eikä näe kuka hänen työnsä tekisi jos kyseinen vakanssi lopetettaisiin. Kaikki haastateltavat ovat käyneet tahoillaan keskustelua töissä tai verkostoissa keskustelua digitalisaatiosta, kehityksestä ja työn tulevaisuudesta

6 Pohdinta

6.1 Prosessin arviointi

Valitsin opinnäytetyöni aiheen puhtaasti oman kiinnostukseni pohjalta. Olen lukenut paljon tulevaisuustutkimusta ja uusi teknologia ja sen tuomat mahdollisuudet ja uhkakuvat kiinnostavat. Suurin ongelma oli työn rajausta ja materiaalin löytäminen työn teoriaosuuteen. Eksyin myös useaan kertaan mielenkiintoisille poluille, joita en kuitenkaan voinut tässä työssä käyttää, mutta kaikesta opin uutta.

Halusin myös aiheita valitessani suunnata tutkimukseni johonkin ajankohtaiseen. Näin assistenttikoulutuksen 50-vuotis juhluvuonna koin hyvinkin tarpeelliseksi ja mielenkiintoiseksi tehdä pienen katsauksen assistentin työnkuvan kehityksestä ja tulevaisuuden näkymistä. Halusin myös juhluvuoden kunniaksi antaa äänen niille sihteereille ja assistenteille, jotka ovat työtään jo vuosikymmeniä tehneet ja myös vaikuttaneet tämän päivän assistentin työnkuvaan ja jopa käytettävissä oleviin ohjelmiin.

Kokonaisuutena olen tyytyväinen haastatteluihin. Olin yllättynyt saamastani positiivisesta palautteesta ja useista yhteydenotoista. Liekö assistenttien ammattitauti, mutta hyvin monet, joihin otin yhteyttä, näkivät paljon vaivaa jotta löytäisin sopivaa materiaalia haastatteluihini. Haastattelut sujuivat aikataulussa ja sovitusti. Tavoitteeni oli löytää 3-8 haastateltavaa, joten viisi oli mielestäni sopiva määrä. Kaikki viisi myös vastasivat kysymyksiini hyvin samankaltaisesti, joten en usko että tulos olisi ollut kovinkaan toisenlainen vaikka haastateltavia olisi löytynyt enemmänkin.

Haastateltava otos oli hyvin homogeeninen. Tutkimusasetelman vuoksi etsin haastateltavakseni tietyt ehdot täyttäviä haastateltavia. Kysymyksiini ei olisi voinut vastata esimerkiksi alalla vain kymmenen vuotta toiminut henkilö, sillä tavoitteeni oli kartoittaa assistentin työn muutosta useiden vuosikymmenten ajalta. Vastaajia yhdisti toiminta Sihteeriyhdistyksessä tai ainakin jokin kytkös siihen. Lähdin etsimään haastateltavia Sihteeriyhdistyksen kautta, sillä uskoin sitä kautta voivani nopeimmin kartoittaa koko Suomen ja välttyisin niin sanotusti hakuammunnalta ja turhalta soittokierrokselta eri yrityksiin. Työtä aloittaessani tämänkin oli vaihtoehto. Oliko otantani liian homogeeninen? Tätä kysymystä varten pitäisi tehdä ehkä kattavampi kysely, joka lähetettäisiin esimerkiksi kaikille Aito HSO:n jäsenille.

Pohdin aikaisemmin jo vastausten luotettavuutta ja sitä miksi saamani vastaukset olivat niin teknologia myönteisiä. Teemahaastattelun yksi vaara on se, että haastateltava vastaa kysymyksiin kuten olettaa haastattelijan toivovan. Mietin olisiko tämä tässä tapauksessa

mahdollista. Ehkä vastaajat myös valikoituivat siksi että olivat itse jo valmiiksi asiasta kiinnostuneita. Toisaalta olen jo aikaisemmin saanut kuvan, että assistentit ovat pääsääntöisesti kaikesta kiinnostuneita ja avoimia uusille asioille. Assistentti on myös useimmiten yrityksessä se joka ottaa selvää, organisoii ja ottaa haltuun uudet järjestelmät ja teknologian. Näin ollen voisin olettaa, että haastattelemani henkilöiden vastaukset ovat totuudenmukaisia.

Etlan ennustuksen mukaan kirjanpitäjät, sihteerit ja taloushallinnon työntekijät ovat katoavia ammatteja, tämän päivän haastattelemani assistenttikonkarit ovat asiasta eri mieltä. Tähän ennusteeseen voisi palata kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden päästä ja katsoa kumpi taho onnistui ennustuksessaan paremmin ja minkälaista teknologiaa on käytössä assistentilla vuonna 2030.

Olisi mielenkiintoista myös jossain vaiheessa palata tähän aiheeseen ja kenties tehdä jatkotutkimusta. Millainen on johdon assistentti 2030? Tai millainen on tulevaisuuden johdon assistentin koulutus? Keskustelin asiasta Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Johdon assistenttityön ja kielten nykyisen koulutusohjelmajohtajan Tuula Tuomaisen kanssa. Tuomainen näkee tulevaisuuden assistentin roolin ennen kaikkea proaktiivisena työympäristönsä ja oman työnsä kehittäjänä, verkostoissa toimivana moniosaajana ja tiedon prosessoijana.

Haaga-Helia teki vuonna 2016 yhteistyössä Aito HSO:n kanssa koulutusohjelman alumnille kohdistetun kyselytutkimuksen jossa kartoitettiin tulevaisuuden assistenttien osaamistarpeita. Tutkimuksen tuloksia käytettiin hyväksi opetussuunnitelman päivittämisessä. Kyselyyn vastasi yli kuusisataa alumnia. Tuloksista nousi esiin vahvasti tulevaisuuden osaamistarpeena kehitysosaaminen. Tuomainen ennustaa että kaikki automatisoidaan mitä vain voidaan automatisoida ja tulevaisuudessa assistenteille jää yhä enemmän luovia asiantuntijatehtäviä joissa korostuu inhimillinen vuorovaikutus ja sosiaalinen kanssakäyminen. Tuomaisen mielestä koulutusohjelman sisältö on ajan hermolla ja vastaa hyvin tämän hetken työelämän vaatimuksiin.

"Meillä ei näyttäydy ainakaan tällä hetkellä se tulevaisuudenkuva, mitä lehdissä on kirjoitettu, että koulutusohjelmamme tuottaman osaamisen tere työmarkkinoilla katoaa Täytyy muistaa että nykyisellä assistentti- ja sihteerinimikkeellä työskentelee ihmisiä hyvin monenlaisissa tehtävissä. Tässä puhutaan nyt korkeakoulututkinnon suorittaneista osaajista. Olemme koulutusohjelmassa pohtineet, kuvaako nykyinen koulutusohjelmamme nimi osuvasti osaamista, jonka koulutusohjelmamme opiskelijat opinnoissaan saavuttavat – ja jolle osaamiselle löytyy edelleen ja myös tulevaisuudessa tarve työmarkkinoilla." (Tuomainen, 2017)

Tuomainen muistuttaa, että ”jokainen meistä on tulevaisuuden tekijä ja näin ollen erityisesti kaikilla nykyisillä opiskelijoilla on merkittävä rooli siinä” valmistuvat opiskelijat, heillä on merkittävä rooli siinä” Tällä hetkellä Haaga-Helian Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma on ainutlaatuinen Suomessa, sillä koulusta ei tarjota muualla.
(Tuomainen 15.11.2017)

6.2 Johtopäätökset

Teknologian kehitys on ollut huimaa viime vuosina. Itse olen ollut lapsi maailmassa jossa tv oli mustavalkoinen ja kanavia oli kaksi. Muistan ensimmäisen kannettavan autopuhelimen ja kasettisoittimen. Kuinka moni meistä olisi kymmenen vuotta sitten uskonut, että lähes jokaisella suomalaisella on tänä päivänä taskussaan minitietokone jonka on nopeampi ja tehokkaampi kuin mikään pöytäkone vielä kymmenen vuotta sitten. Tällainen teknologiaharppaus vaikuttaa väistämättä ihmisiin, ympäristöön ja työelämään.

Millaista on tulevaisuuden assistentin työ? Mitä merkitsee kun kone hoitaa yhä useammat rutiininomaiset tehtävät? Useiden asiantuntijoiden mielestä meille ihmisille jää edelleen työtä luovalla ja humanistisella puolella. Assistentin työssä se voisi tarkoittaa sitä, että kun kone hoitaa kirjanpidon, palkkalaskelmat ja matkajärjestelyt, voi assistentti keskittyä esimerkiksi luomaan parempia toimintatapoja, olla enemmän läsnä, huomioida ihmisiä ja luoda tunnelmaa.

Keinoäly Watson pystyy pian diagnosoimaan sairauden nopeammin ja varmemmin kuin ihmislääkäri. On kuitenkin tutkimuksia jotka osoittavat että ihminen voi paremmin jo pelkästä lääkärin kohtaamisesta. Pystyykö Watson tähän? Samaa voisi soveltaa assistentin rooliin. Kone pystyy ehkä kirjoittamaan muistion palaverista, mutta kaipaamme edelleen työyhteisöön sitä henkilöä, jolta voi kysyä kaikkea, joka luo hyvää ilmapiiriä ja joka lupaa ottaa selvää asioista.

Olin hyvin positiivisesti yllätynyt haastattelemieni assistenttien myönteisestä suhtautumisesta muutokseen ja teknologiaan. Heidän mielestään myöskään assistentit eivät ole katoamassa minnekään. Tahtoisin uskoa tähän alalla pitkään olleiden ja tänä päivänä aitiopaikalla olevien ammattilaisten arvioon. Myös suuri osa tuntemistani juuri valmistuneista opiskelutovereistani on saanut töitä heti valmistuttuaan. Näihin tietoihin nojaten uskaltaisin olla varovan optimistinen tulevaisuuden suhteen.

Osallistuin lokakuussa 2016 Ihminen+ seminaariin, jossa käsiteltiin nimenomaan tulevaisuutta ja teknologiaa. Kuulin siellä melko osuvan vertauksen ihmisistä ja hevosista. Tässä skenaariossa ihmiselle käy kuten hevoselle höyrykoneen ja moottorin vietyä siltä työt. Nykyään hevonen on vain viihdekäytössä ja näin käynee myös ihmiselle keinoälyn viedessä meiltä niin sanotut raskaat työt. Mitä sitten voisi olla ihmisen viihdekäyttö? Palaammeko kenties takaisin antiikin aikaan, jolloin vapaat miehet käyttivät aikaa ajatteluun ja luovaan työhön?

Kuten edellisestä esimerkistä huomaa, olen tätä työtä tehdessäni välillä käynyt melko korkealentoisissa visioissa. Olen myös vaihtanut mielipidettäni ja uskomuksiani moneen kertaan. Hetkittäin näyttää siltä, että radikaali yhteiskunnallinen muutos on väistämätöntä ja välillä taas tuntuu, että jotkin asiat eivät koskaan tule muuttumaan. Esimerkiksi Vankkurin vuonna 1988 kirjaa lukiessani koin, että jotkin kohdat olisivat voineet tulla kirjoitetuksi tänä päivänä. Esimerkiksi tämä:

”Asiat tulisi tehdä täsmällisesti ja ajallaan... hyvän sihteerin hallitsemissa asioita molemmat. Kun ajattelee aikaa ja sen hyvää käyttämistä, miettii samalla luovuuden merkitystä tässäkin. ...Tekniset mahdollisuudet kokousten suhteen ja muutoinkin ajan käyttöä ajatellen ovat jo nyt erinomaisia ja paranevat jatkuvasti. Luovuutta on osata käyttää ja yhdistellä näitä mahdollisuuksia. Tässä sihteerit voisivat ennakkoluulottomina ja käytännöllisinä opastaa usein epäkäytännöllisiä esimiehiään. ...Meille nykyajan ihmisille on usein tyypillistä eräänlainen pirstoutuminen roolien ja tilanteen mukaan. Tällainen fragmentaatio pakkaa ahdistamaan. Silloin tulee helposti epäily ja väsymys, ettei jaksakaan käyttää aikaa oikeisiin asioihin ja että elämässä on paljon keinotekoista ja turhaa.” (Vankkuri 1988, 134-135)

Huomasin haastatteluita tehdessäni, että kasvokkain tapahtunut haastattelu jäi mieleen parhaiten. Teknologia tuo hienoja mahdollisuuksia; Skype-palaverit, videokonferenssit, etä-seminaarit ja muut välineiden kautta tapahtuvat kohtaamiset ovat varmasti paikallaan ja säästävät sekä rahaa että aikaa. Mutta kuten itse huomasin tätä opinnäytetyötä tehdessäni, mikään ei korvaa ihmisen kohtaamista kasvotusten. Tästä yhdestä kahdenkesisestä tapaamisesta kahvikupin äärellä jäi selvästi vahvempi muistijälki kuin muista haastatteluista. Muistan toki puhelin ja sähköpostilla tapahtuneiden haastatteluiden pääkohdat, mutta en erota muistin pohjalta niitä toisistaan.

Lähteet

Aito HSO ry 2017. Luettavissa: https://www.aitohso.fi/yhteisty/hsot_tyoelamassa Luettu 20.10.2017

Aito HSO ry 2017. HSO-historia. Luettavissa: https://www.aitohso.fi/aito_hso/historia. Luettu 20.09.2017.

Assistenttikoulutus 50. 2017. Elävää historiaa. Luettavissa: <http://www.assistenttikoulutus50.fi/el%C3%A4v%C3%A4%C3%A4-historiaa>. Luettu: 20.09.2017.

Avent, R. 2017. The Wealth of humans, Work and its Absence in the Twenty-firs Century. Penguin Random House. UK.

Kauhanen, A. 2016. Eva-raportti robotit töihin. Luettavissa:<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2016/09/Robotit-t%C3%B6ihin.pdf>) Luettu: 10.08.2017

Frey, C. & Osbourne, M. The Future of Employment: How are Jobs to Computerisation? University of Oxford. Luettavissa: http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf Luettu: 11.10.2016

Haapala, L. 2016. Joustava työ, epävarma elämä. Like. Helsinki.

Helsingin Sanomat 2016. Pääkirjoitus. Luettavissa: <https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000002920391.html> Luettu: 12.9.2016

Hiltunen, L. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum. Helsinki.

Hiltunen, E. & Hiltunen, K. 2014. Teknoelämää 2035. Miten teknologia muuttaa tulevaisuuttamme? Talentum. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Historia-lehti 2016. Sihteeriköllä oli monta roolia. Luettavissa: <http://historianet.fi/yhteiskunta/arkielama/sihteerikolla-oli-monta-roolia>. Luettu: 20.09.2017.

Kauhanen, A. & Malivirta, M. & Rouvinen, P & Vihriälä, V. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLa. 2015. Työn murros, riittääkö dynamiikka? Taloustieto Oy. Helsinki.

Kempas, K & Liimatainen, K 2016. Google julkisti uuden älypuhelimien. Helsingin Sanomat 5.10.2016 A27

Kumpusalo, J. 22.9.2016. Ohjelmakoordinaattori. Kuinka teknologia muuttaa liiketoimintaa. Seminaariesitys. Ihminen+ Seminaari. Mikkeli.

Lahti & Salminen. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro. Helsinki.

Liimatainen Karoliina. Verohallinto kokeilee robottiverokarhuja. Helsingin Sanomat 21.08.2017 A3.

Oxforddictionaries¹ Luettavissa: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/digitization>
Luettu: 22.10.2017

Oxforddictionaries² Luettavissa: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/robot>
Luettu: 22.10.2017

Oxforddictionaries Luettavissa: https://en.oxforddictionaries.com/definition/artificial_intelligence
Luettu: 20.10.2017

Pääkkönen Sirpa. 2016. Hyvinvointi lisääntyy kun kone hoitaa rutiinit. Helsingin Sanomat 15.9.2016 s. C15

Sillanpää, S. 2017. Maailma on shakkilauta. Helsingin Sanomien Kuukausiliite, N:o 546, 22

Syrjälä, H. 2016. Ajattelun aikakausi. Helsingin Sanomat. 17.3.2016 s. C2-C3

TietoAkseli Oy. 2015. Digitaalinen taloushallinto yritysten kasvun ja kehittymisen tukena. Tutkimus digitaalisen taloushallinnon nykytilasta ja tulevaisuuden tarpeista pk-yrityksissä.

Torvinen, P. 2016. Töiden tulevaisuus. Helsingin Sanomat 7.10.2016, A30

Tuomainen, T. 15.11.2017. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman johtaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Haastattelu. Helsinki.

Tähtinen Lauri & Törmänen Antti. Robotit eivät voi vastata kaikkiin kysymyksiimme. HS vieraskynä 28.11.2016

Vankkuri, K. 1988. Uudenlainen sihteeri ja toisenlainen johtaja. MARK kustannus Oy. Helsinki

Youtube 2016. Morgan, IBM creates first movie trailer by AI. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=gJEzuYynaiw>
Katsottu: 22.10.2017

World Economic Forum. 2016. Fourth industrial revolution Luettavissa: <https://www.weforum.org/events/world-economic-forum-annual-meeting-2016/> Luettu: 20.09.2016

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Kaija Lehterikorpi

Opinnäytetyö

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Avoin teema haastattelu

12.5.2017

Aihe

Assistentin työnkuva tulevaisuudessa (digitalisoituminen, robotiikka → teknologinen, yhteiskunnallinen ja taloudellinen murros, työn muutos, ammattien katoaminen ja uudet ammatit)

Kysymyksiä

Koulutus & työhistoria assistenttina / sihteerinä

Millainen on nykyinen työnkuvanne?

Mitä ohjelmia / työvälineitä käytätte?

Kai Vankkuri puhui jo 1988 (Uudenlainen sihteeri ja toisenlainen johtaja, MARK kustannus oy) konttorin työympäristön muutoksesta, tekniikan kehittymisestä, tehokaista uusista koneista ja tietojärjestelmistä. Herättääkö tämä aika muistikuvia? Millaisia?

Onko digitalisoituminen ajan säästäjä vai aikasiieppo? Tutkimuksien mukaan (esim. Juha T. Hakala) tietotyöntekijä käyttää päivittäin aikaa 2h 15min tiedon hakemiseen ja sähköpostien lukemiseen. Millaisia kokemuksia teillä on omasta ajankäytöstänne? Kuinka paljon uusi teknologia säästää aikaa ja miten? Kuinka paljon aikaa tuhlautuu / tekemisiä keskeytyy ja miten?

Palaverit puhelimessa ja Skypessä. Käytättekö? Ja jos niin mitkä ovat näiden edellä mainittujen plussat ja miinukset verrattuna palaveriin jossa ollaan fyysisesti läsnä?

Mikä assistentin työssä on säilynyt vuodesta toiseen samana? Mihin digitalisaatio ei ole vaikuttanut?

Kaipaatko jotain asioita / käytäntöjä ajalta ennen digitalisaatiota?

Mitä assistentin / sihteerin töitä voisi siirtää roboteille tai muuten automatisoida? Mitä ei?

Etlan mukaan 20 uhatuimman ammatin joukossa ovat muun muassa sihteeri, palkanlaskija, kirjanpitäjä ja taloushallinnon työntekijä. Mitä ajatuksia tämä herättää?

Esiintyykö omalla työpaikallasi tai muissa ammatillisissa verkostoissa keskustelua assistentin työnkuvan muutoksesta tai alan tulevaisuuden näkymistä?

Jäikö jotain olennaista kysymättä? Muita ajatuksia ja kommentteja aiheesta?

Liite 2. Esimerkki haastattelusta

Haastattelu. X¹ 22.8..2017 klo 18.00. Puhelintallenne.

Koulutus ja työkokemus

N: Eli koulutus mulla on ylioppilas ja merkonomitutkinto ja mä oon aikasemmin ollut 14 vuotta tilitoimistoympäristössä sihteer-assistenttina ja aikanaan silloinmeidän nimi oli ATK-sihteer kun oli niin uutta tää atk niin sitä nimeä käytettiin vielä työnimikkeenä. 14 vuotta olin siellä ja nyt olen sitten ollut sihteerinä ja johdonassistenttina X oy:ssä varmaan 16 vuotta. Että oikeastaan siis pitkät työurat molemmissa paikoissa. Ja olen viihtynyt kyllä työssäni oikein hyvin, ja se kertoo sitten siitä että olen tykkään työstäni kyllä.

Tämänhetkinen työnkuva, sanoitkin että olet johdon assistenttina

Joo, eli tämä on perheyritys ja mä olin aikanaan niinkun toimitusjohtajan sihteeri että tähän on tullu sitten niinkun johtajan lapset mukaan ja sitten tavallaan he on myös johtavassa asemassa niin tota sitten on vähän muuttunut se työnimike eli oon kaikille heille sitten ninkun assistenttina ja niinku meillä on ihan tällasia niinku mites mä nyt tätä sanoisin... noh, toimistotyötä. Mun työnkuvassa on myöskin avustavia verotukseen liittyviä töitä ja sitten tämmöstä niinkun maksuliikenne asioita, niinkun lasku, laskujen tarkastus, maksatus. Ja sitten meillä on yrityksellä niinkun myös noita vuokrattavia liiketiloja, niin sitten on niihin liittyen vuokrareskontraa. Ja sitten olen palkanlaskennan yhteyshenkilö. Oliskohan siinä sitten... ja tavallaan tämä on silleen vaikea yksilöidä, mutta sillä tavalla kaikkien asioiden toimeenpanija. Se tuo työhön sitä monipuolisuutta.

K: Niin minkä kokoinen on se teidän yritys?

N: No meillä on oikeastaan tämmönen...X on, meillä ei ole paljonkaan henkilökuntaa, mutta X on konserni ja meillä on koko konsernissa niin henkilökuntaa Turussa ja Helsingissä noin kolmekymmentä, kolkytviis vois laittaa.

Minkälaisia ohjelmia ja mitä työvälineitä käytät

Ohjelmia on sitten niinkun no Exceli ja sitten totaniin toi Asteri kirjanpito-ohjelma. Oikeastaan ne on ne tärkeimmät sitten. Tai siis Excel ja Word ja kaikki nää ja tota niin...

k: Office ohjelmat?

N: niin, Office ohjelmat kaikki.

Jo vuonna 1988 kirjoitettiin että sihteerin työ muuttuu tai katoaa uuden teknologian myötä. Muistikuvia siltä ajalta kun ensimmäiset tietokoneet ja tekstinkäsittelyohjelmat tulivat toimistoihin.

On joo, on oikeastaan muistikuvia. Mä oon tehny semmosella tietokoneella töitä kun ennen korppuja oli semmoset lerput. En tiedä ook sä kuullukaan?

K: Olen kuullut ja myös nähnyt

N: Joo, niin mä oon tehny lerppujen kanssa töitä silloin ihan alus. Ja silloin alkuinaan meillähän oli iso tilitoimisto, mitähän siinä olis ollut, meit oli varmaan ympäri Turkoa toimistoja ja sivukonttoreita, niin tavallaan niin silloin kaikki tämmönen ATK meni vain muutaman ihmisen kautta, että kirjanpitäjät teki niinkun tiliöivät? suoraan siihen tositteelle ja sit niit tuotiin sitten tavallaan niinkun tallennettavaksi että ATK tallennus oli semmosta mitä muutamat teki ja tietokoneet oli vaan muutamien käytössä. Ja sit aikanaan kun alko tulla pöytäkoneita niin niitäkin oli toimistos vaan muutama vaikka saatto olla muutama kymmenen henkilöä töissä ja sähköposti ja internet oli vaan esimerkiksi vain just sihteereillä eikä muilla. Ennen siis kun alko tulla et jokasella on oma kone ja jokasella on oma sähköposti ja jokasella on oma netti.

K: Tässä on tullut monelta se sama tieto että sihteerit oli juuri ne jotka niitä uusia laitteita aluksi käytti

N: Joo, varmaan joo. Ja toimistolla oli yks yleinen sähköpostiosoite, tämmönen info tyyppinen osoite ja niitä sähköposteja käsiteltiin sitten sen kautta.

Ajankäyttö. Meneekö ylimääräistä aikaa vai helpottaako teknologia.

No tota se on oikeestaan. Toi on hirveen vaikee kysymys, siihen on vaikee vastata koska pitää vain sanoa että asiat on muuttuneet. Et se työn teko on muutenkin erilaista nykyään. Et sitä joskus itekin miettii miten jotkut aikasemmat sihteerit on pärjänny tässä maailmassa ilman Googlee. Et miten ne on voinu selvittää kaikki asiat mitä ne ei oo voinu tietää, et nykyään kun pystyy netistä hakemaan kaiken tiedon. Et se on vaan muuttunu, et ei voi sanoo niinkun tänä päivänä et se ois mennu huonompaan suuntaan koska ei kukaan varmaan nykyään luovu esimerkiksi vaikka Googlesta. Et meillä ei olis vaikka Googlee ja yleensäkin vaikka kaikkia näitä yhteyksiä, miten pystyy nopeasti hoitamaan asioita. Että se on helpottanu paljon työntekoa ja nykyaikastanu. Ja ehkä sitä työaikaa on jääny sit niinku. Mut kyllähän se myös keskeyttää työtä, et keskeytykset on jatkuvii, mut kyllä niit oli ennenkin. Että ei sitäkään voi sanoa et se on pelkkää keskeytystä. Et aina siit on jotenki... ainakin tämmönen sihteerin työ. Niin se on aina ollu aika hektistä ja semmosta et monta rautaa yhtäikaa tulessa ja pitää hoitaa yhel kertaa monta asiaa yhtäikaa niin se on aina kyllä ollu sellasta.

K: Niin, varmaan se puhelin on soinu ennen tietokoneitakin ja keskeyttäny

N: Joo joo joo, ja sit sihteeri on kuitenkin ollut toimistossa aina se mist ovesta on tultu sisälle et hei katoksä tän ja hoidaksä tän ja ehdiksä laittaa nää ja voiksä viedä nää sinne ja ehkiksä tarkistaa ja nyt tarvittas tämmönen taulukko ja siis sitä keskeytystä vaan koko ajan. Että se pitää vaan sietää.

K: Niin onkohan sitten muuttunut enemmän vaan se väylä?

N: Kyllä

Skype-palaverit

No hyvin vähän kun meillähän on toimistot Turussa ja Helsingissä ja tota meidän väki kyllä edelleenkin matkustaa täs Turun ja Helsingin välii. Mut ymmärrän kyllä jos on laajemmaltikin Suomessa tai ihmisten on vaikeempi niinku liikkuu johonkin kokoukseen niin on varmaan tosi käteviä.

Mikä on työssä säilynyt samana. Mihin ei ole teknologia vaikuttanut.

Mä oikeestaan mietin tota et mikä ois niinkun säilynyt. Niin jotenkin vaan tämmönen luova työ, niinku semmonen määrätynlainen luova työ. Sosiaaliset taidot tai tämmönen sosiaalisuus, se ei oikeestaan oo sihteerin työhön vaikuttanu kun meidän pitää edelleen olla... hoitaa sitä...meillä kuuluu työnkuvaan semmonen sosiaalisuus et asioidaan eri tahoihin ja muuhun että joihinkin tämmösiin se, mä voisin saanoo, ei ole vaikuttanut. Et sellasta on ollu aina ennenkin ja sitä on nyt.

Käytäntöjä joita kaipaavat siltä ajalta ennen kuin teknologia tuli.

Asiakaspalvelua. Niin, nykyään on hirveen vaikeeta hoitaa ihan kaikkia asioita. Ennen niinkun sihteeereillä oli tämmöset niinkun henkilöt kaikis tahoissa, niinkun pankeissa ja vakuutusyhtiöissä ja aina siellä oli joku määrätty henkilö joka oli sellainen yhteyshenkilö. Aina voi soittaa jos tuli joku asia tai ihan mitä vaan ja nykyään ne menee näihin automaatteihin, että olet nyt jonnossa ja paina numero 1 jos haluat sitä ja numero 2 jos haluat tätä ja tämmöstä. Että silloin jos pitää soittaa jonnekin ja hoitaa joku asia niin se on hirveen vaikeeta nykyään näitten automaattien takia. Et jotenkin semmost vanhaa asiakaspalvelua että jossain pankissa joku ihminen tunsu minut ja tiesi et kun mä soitan tai ihan missä tahansa toisessa yrityksessä asioitiin keskenään ja aina oli ne omat yhteyshenkilöt. Niin sen tyyppinen asiakaspalvelu on kadonnut. Sellast ei ole enää.

K: Ehkä joku ymmärtää perustaa sellasen yrityksen missä se asiakaspalvelu on uudestaan...

N: niin et halutaan auttaa niitä ihmisiä kenel on joku asia. Ja sit se niinkun semmonen paikallisuus on hävinny. Et nykyään sitte kaikki vastaa jostain jos mä soitan Turusta niin Rovaniemeltä tai Oulusta, vaasasta, virosta. Niin tota ei ne ymmärrä niinku sit tätä asiaa ja tätä mitä mä soitan täältä Turusta jos se liittyy jotenkin tähän paikallisesti johonkin juttuun. Et sellasta kaipa. Mut sitä ei enää ole.

Mitä assistentin töitä pystyisi vielä tästä eteenpäin automatisoimaan tai hoitamaan roboteilla.

No tota tollasii niinku tost nyt kun puhutaan automatisaatiosta niin puhutaan paljon tommoset niinkun tylsät rutiini työt menee tietokoneille. Niin tota mä nyt ihan oikeen en osaa välttämät keksii. Mä nyt nään sen jotenkin vaikka sillai että jotenkin yrityksen palkanlaskentaan liittyvissä asioissa niin joku tekoäly vois olla näppärä kun se pystyis lukeen jonku työehtosopimusnivas-kan nopeesti ja ymmärtämään sen ja soveltamaan. Et joihinki tommosiin laajoihin niinku, laajojen asioiden tutkimiseen niin varmaankin semmoset robotit on hyviä. Mut tota mut ihan suoraan en silleen omasta työstäni keksi et.

Entä mitä ei voi koneille/ roboteille siirtää?

Tota no just niinku tämmöstä suunnittelutyötä. Et suunnitellaan tulevaisuutta, mis pitää niinku suunnitella, miettii, olla luova. Ja just mitä sihteerit tekee paljon, ni tapahtumien järjestäminen, kokousten järjestäminen ja yrityksen virkistyspäivät ja pikkujoulut. Niin tota, tai sitten missä tarvitaan jotain projektinhallintaa että edetään jossain asiassa jotenkin... et ei...noh... tapahtumien järjestäminenkin on eräällä tavalla projektinhallintaa. Niin jotenkin ain vaan miettii et ihmistä tarvitaan sit siinä. Varsinkin kun mietitään mitä tehdä. Et minkälaista tilaisuutta järjestetään. Et jotkut suunnittelupalaverit ja suunnittelukokoukset. Niit kyl tarvitaan sitte ja tota... sellasta en ainakaan uskois et pystyis niinkun. Ja sit kaikki sosiaalinen kanssakäyminen muitten kanssa niin sellanen ei ainakaan varmaan jää pois.

Etlan tutkimus: sihteerit, assistentit, kirjanpitäjät, toimistotyöntekijät 20 uhatuimman (katoavan) ammattien joukossa. Kommentti.

+

Käydäänkö tällaista keskustelua (digitalisaatio, työn muutos) työpaikalla tai esim sihteeriyhdistyksessä.

no, mä meen pikkasen eteenpäin kun sun seuraava kysymys oli et esiintyyks tää niinku työpaikoilla tai ammatillisissa verkostoissa tätä keskustelua tulevaisuudesta. Niin esiintyy kyl tosi pal-

jon. Ja meillä on niinku oikeestaan jossain sihteerien ja assistenttien tämmösil kursseilla ja seminaareissa ihan vuosi ollu aina jotenkin tulevaisuuden työ tai joku tämmönen. Niin nyt oli just tämmönen, mä en tiedä onko tuttu sulle tämmönen M. T., niin hän oli tehny totaniin tutkimuksen kai joillekin kahelle taholle tämmösestä et robotit vie ihmisen työpaikat. Niin hän sano mun mielestä aika hyvin siinä hänen jutussaan että ammatit säilyvät, työtehtävät katoavat. Et hän on kääntänyt sen niinku näin päin. Kun tavallaan taas toi Etlan tutkimus sanoo että työtehtävät häviää, tai siis ammatit häviää, niin hän on siis ammatit säilyy, mut ne työtehtävät ja sisältö muuttuu.

K: Joo tähän ajatukseen olen myös törmännyt.

N: Ja sit se muuttuu vielä vähän sellaseks se tota nii tavallaan jossain vaiheessa jos jotku robotit alkaa tekemään näitä Office ohjemia ja Exceleitä ja muita niin sit se vaan tää M. T. on vähän sitä mieltä että se on niinku ittestä kiinni. Että ei me saada lähteä mukaan siihen että voi voientään että nyt meidän ammatit häviää. Vaan meidän pitää niinku. Et se tapahtuu ja tää aika muuttuu ja jokaisen pitäis itse olla aktiivinen sen tulevaisuuden kanssa et mitäs mä sit teen kun mun työtehtävät muuttuu. Ja millai mä niit muutan ja mitä mä sit alan tekeen kun tää joku juttu vähenee niin mihin mul jää enemmän aikaa. Et en mä oikeestaan enää. Et joskus aikasemmin mennävuosina oon pelännyt ota et ammatti häviää, mut en mä oikeestaan sitä enää pelkää niin paljon koska sit siihen voi vaikuttaa siihen omien työtehtävien muuttamiseen nykyaikasemmiksi. Ja tavallaan sit viel semmonen et jos mä mietin tota toimeenpanijan sellasta työtä. Et aina kun yrityksessä jotain päätetään niin jonkun se homma pitää tehdä. Et nyt me ollaan päätetty näin, et hoidaksä tän eteenpäin et nyt alkaa näin tapahtua. Et se työ tulee monesti sihteerille. Et ne semmoiset asioiden toimeenpanemiset niin sil taval. Et varmaan semmoset sihteerin työhön vaadittavat taidot, et esimerkiks joku konekirjotustaito. Tai no, nykyään se on jo kansalaistaito et kaikki osaa näpyttää tietokonetta. Mut sitä ei enää mielletä semmoseks et nykyään on sekin taito sit hävinny kun konekirjotustaito. Et sitä ei enää harjotella missään mitään kymmensormijärjestelmää mitä on niinku ennen. Koska pikkulapset osaa jo käyttää näitä koneita ja tota laitteita. Et pitää vaan mennä mukana siinä nykyaajassa ja tehä niitä asioita mitä tapahtuu niin pysyy niinku siinä eikä just jää jälkeen eikä kalkkeudu.

Mitä en ole osannut kysyä, lisättävää.

Ei mun mielestä jääny mitään kysymättä et tää oli aika hyvä tää sun pohja mikä tää oli tää haastattelupohja. Se mul tuli vielä mieleen vaan et nykyajan työelämä niinku arvostaa eri asioita mitä aikasemmin on arvostettu. Että täl hetkel kun haetaan töihin niin siellä voi olla yhtenä kriteerinä jo pelkästään et ihminen on innostunut ja haluaa vaikka oppia asioita. Ettei tarvi olla sellasta määrätynlaista kokemusta mitä aikasemmin on tarvinnu. Et ne on pikkasen niinku

muuttunu et pystyy johtamaan omaa työtä. No se on sihteerin työhön vielä enemmän tullu, että pystyy johtamaan omaa työtänsä. Et tota koska aika itsenäisesti sihteerit tekee sitä työtä. Et se on kans semmonen aika tärkeä asia. Mut vähän nää on muuttunu tämmöset niinku ominaisuudet sihteerin/assistentin ominaisuudet.

K: Haetaan enemmän sitä persoonaa ehkä kuin taitoa

N: Niin joo ja sit taitoihin katotaan vielä joku joustavuus ja et on tämmönen et pystyy erilaisen ihmisten kanssa toimimaan ja on niinku vähän erilaisia taitoja et ei oo niin konkreettisia taitoja.